

Procedure 6.4 Klachtenprocedure bewoners

Klachtenprocedure De Ruimte

Ieder persoon (bewoner of een derde persoon) die met De Ruimte te maken heeft, kan een klacht indienen over datgene wat hij/zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot De Ruimte.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Deze ontevredenheid kan terecht of onterecht zijn. Wat het ook is, het is voor ons belangrijk dat jouw ontevredenheid wordt weggenomen dat eventuele misverstanden worden opgelost en dat we actie kunnen ondernemen wanneer jouw ontevredenheid terecht is. Daarmee kunnen we de kwaliteit van onze zorgverlening verbeteren.

Als jij een klacht hebt over de De Ruimte, blijf er dan niet mee zitten, maar geef dit aan. Hoe je dit doet, en wat er vervolgens mee gebeurt lees je in deze klachtenprocedure.

Voor degenen over wie geklaagd wordt, is het ook van belang te weten hoe we hiermee om gaan. Ook daarover biedt deze klachtenprocedure duidelijkheid.

Jeugdwet

Vertrouwenspersoon

Elk kind, elke jongere of elke (pleeg)ouder of verzorger mag gebruik maken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon om in vertrouwen iets te bespreken. Dus zonder dat een ander te horen krijgt wat er is besproken.

Een vertrouwenspersoon kan informatie geven over hoe de jeugdzorg in elkaar zit, wat je kunt verwachten, wat je rechten zijn, hoe je een gesprek start over iets dat je dwarszit en hoe je een klacht kunt indienen. De vertrouwenspersoon adviseert en ondersteunt je hierbij.

Heb je vragen of ben je ontevreden, dan kan je contact opnemen met:

Optie 1: De eigen onafhankelijke vertrouwenspersoon van de organisatie
Zorgbelang Drenthe (Jeugdstem)

Naam: M. Hardeman

Telefoon: 050 727 15 09

E-mail: vertrouwenspersoon@zorgbelang-drenthe.nl

Optie 2: De vertrouwenspersoon van Jeugdstem

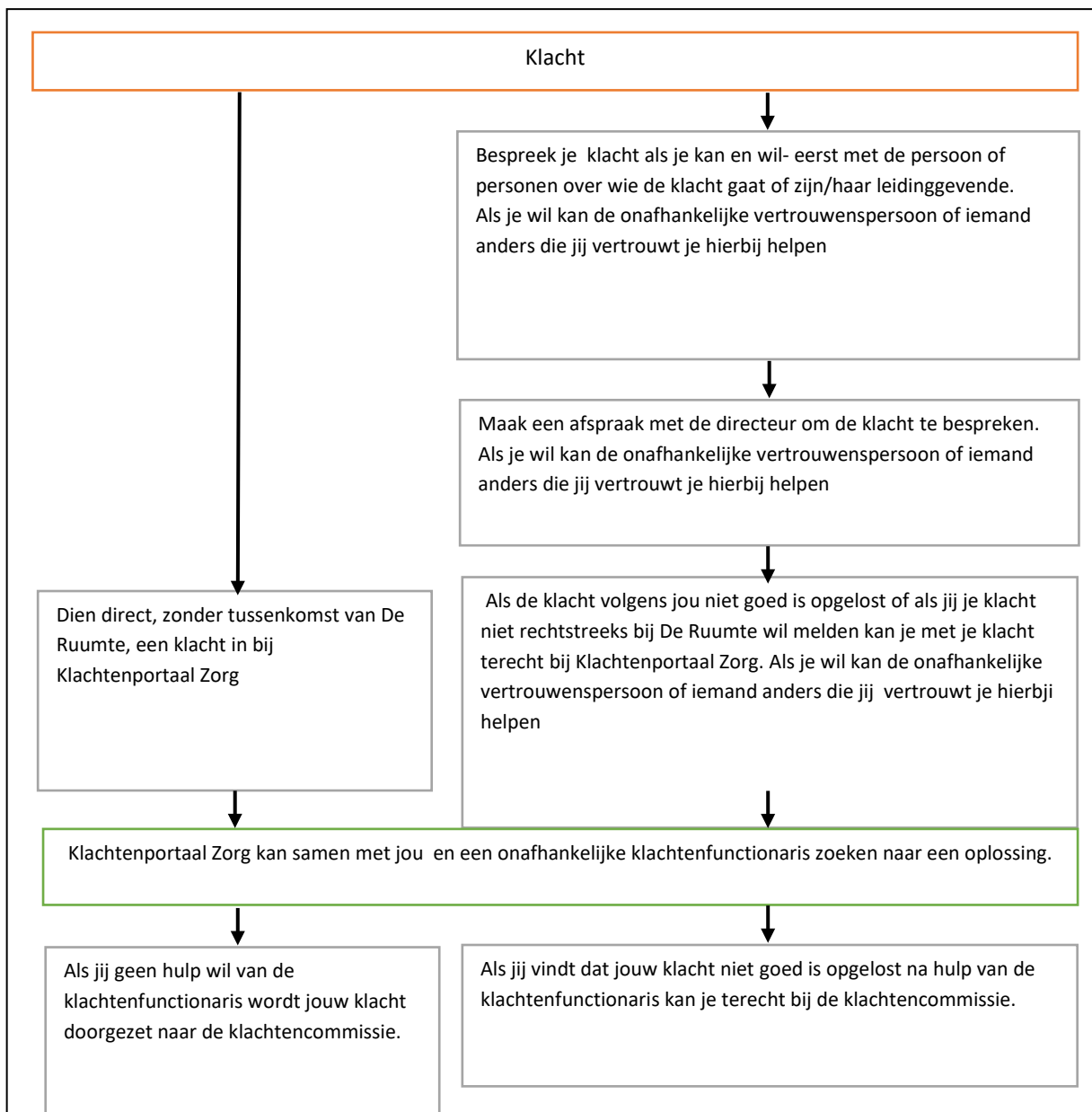
Telefoon: 088-555 1000 (gratis bereikbaar op werkdagen tussen 9:00-17:00 uur)

Via de chat: www.jeugdstem.nl (De chat is doorgaans geopend van maandag t/m donderdag van 16:00-20:00 uur en op vrijdag van 15:00-17:00 uur)

Zoals aangegeven kan je bij de vertrouwenspersoon kan je met je verhaal terecht., maar je kan er geen klacht indienen. Dit kan wel bij een onafhankelijke klachtencommissie (zie hieronder). Hij/zij kan je wel helpen om het gesprek aan te gaan als je dit wilt of met het formuleren van een klacht.

Heb je een klacht?

Op grond van de Jeugdwet treft De Ruimte een regeling voor de behandeling van klachten door een klachtencommissie over gedragingen van ons of van voor ons werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent. Wanneer je een klacht hebt zijn er verschillende wegen die je kunt bewandelen om je klacht bespreekbaar te maken. Welke dat zijn zie je in het schema hieronder.



Het indienen van een klacht bij Klachtenportaal Zorg kan op verschillende manieren:

- Vul het klachtenformulier in <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen>
- Verstuur de klacht per post naar:
 “Klachtenportaal Zorg”
 Westeinde 14a
 1601 BJ Enkhuizen

Als je contact wil opnemen met het Klachtenportaal Zorg kunt je contact opnemen via de mail (info@klachtenportaalzorg.nl) of telefonisch op telefoonnummer 0228-322205 (van 09.00 tot 12.00 uur).

Wil je meer informatie?

Klachtenportaal Zorg helpt je, geheel onafhankelijk, bij het vinden van een oplossing door het geven van advies, door mee te denken, te bemiddelen of een oordeel te geven.

Kijk voor meer informatie:

[Klachtenprocedure jeugdzorg](#)

[Klachtenfunctionaris jeugdzorg](#)

[Klachtencommissie jeugdzorg](#)

[Klachtenreglement jeugdwet](#)

Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ (Landelijk Meldpunt Zorg), ga naar www.igi.nl of voor meer informatie naar: <https://www.igi.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening>